



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENINGKATAN PROSES BISNIS *PICK UP* DAN *DELIVERY SERVICE* CABANG MENGGUNAKAN METODE *MODEL-BASED AND INTEGRATED PROCESS IMPROVEMENT (MIPI)* PADA PT. BANK OCBC NISP, TBK.

UNIVERSITAS
TESIS
MERCU BUANA

Oleh:

MASHIDA
55115110145

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016



PENINGKATAN PROSES BISNIS *PICK UP* DAN *DELIVERY SERVICE* CABANG MENGGUNAKAN METODE *MODEL-BASED AND INTEGRATED PROCESS IMPROVEMENT (MIPI)* PADA PT. BANK OCBC NISP, TBK.

UNIVERSITAS
TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

MASHIDA
55115110145

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peningkatan Proses Bisnis *Pick Up Dan Delivery Service* Cabang Menggunakan Metode *Model-Based And Integrated Process Improvement* (MIPI) Pada PT. Bank OCBC NISP

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Mashida

NIM : 55115110145

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing



(Aries Susanty, Dr. ST. MT)

UNIVERSITAS

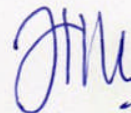
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik. J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Peningkatan Proses Bisnis *Pick Up Dan Delivery Service*
Cabang Menggunakan *Metode Model-Based And Integrated Process Improvement (MIPI)* Pada PT. Bank OCBC NISP

Bentuk karya tulis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Mashida

NIM : 55115110145

Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, Mei 2017



(MASHIDA)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: *Peningkatan Proses Bisnis Pick Up Dan Delivery Service Cabang Menggunakan Metode Model-Based And Integrated Process Improvement (MIPI) Pada PT. Bank OCBC NISP.*

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini, diantaranya yaitu kepada:

1. Ibu Aries Susanty, Dr. ST. MT. sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan sampai tesis ini selesai.
2. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT. selaku dosen pengajar *Research Methods For Operational Business* yang telah memberikan ilmu dan juga bimbingan dalam memulai penyusunan tesis ini.
3. Bapak Erry Rimawan, Dr. MBA. selaku penguji pada Seminar Proposal yang telah memberikan saran dan koreksi.
4. Ibu Dr. Dewi Nusraningrum M.Si. Selaku ketua ujian Sidang Tesis.

5. Bapak Prof. Dana Santoso M. Eng. Sc. Ph. D. selaku penguji Sidang Tesis.
6. Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh dosen pengajar dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan wawasan baru dan luas.
9. Orangtua, kakak dan adik-adik yang telah memberikan dukungan dan semangat.
10. Suami dan anak-anak tercinta atas dukungan, doa, pengertian dan motivasi yang diberikan.
11. Bapak Radiman Ali Rohim sebagai *Transaction Banking Operation Division Head* pada PT. Bank OCBC NISP.
12. Rekan-rekan kerja *team Cash Management Operation (CMO)* dan *Policy and Procedure* yang telah membantu dan mendukung proses penelitian.
13. Rekan-rekan di Program Magister Manajemen angkatan 2015 yang turut memberikan *sharing* dan pengalamannya selama proses pembelajaran maupun dalam penyusunan tesis ini.

Teriring doa, semoga semua yang telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini selalu diberkati oleh Allah Subhanahu Wata'ala.

Jakarta, Mei 2017

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| <i>ABSTRACT</i> | i |
| ABSTRAK | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah | 8 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian | 11 |
| | |
| BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN | 13 |
| 2.1. Sejarah Perusahaan | 13 |
| 2.2. Lingkup Bidang Usaha | 14 |
| 2.3. Sumber Daya | 15 |
| 2.4. Tantangan Bisnis | 16 |
| 2.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis | 17 |
| | |
| BAB III. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN | 20 |

| | |
|---|-----|
| 3.1. Kajian Teori | 20 |
| 3.2. Penelitian Terdahulu | 50 |
| 3.3. Kerangka Pemikiran | 62 |
| BAB IV. METODE PENELITIAN | |
| 4.1. Jenis dan Desain Penelitian | 64 |
| 4.2. Variabel Penelitian | 64 |
| 4.3. Jenis dan Sumber Data | 67 |
| 4.4. Teknik Pengumpulan Data | 68 |
| 4.5. Populasi dan Sampel Penelitian | 69 |
| 4.6. Teknik Analisis Data | 69 |
| BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 73 |
| 5.1. Hasil Penelitian | 73 |
| 5.2. Pembahasan Hasil Penelitian | 112 |
| BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN | 123 |
| 6.1. Kesimpulan | 123 |
| 6.2. Saran | 127 |
| DAFTAR PUSTAKA | 129 |
| LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|--------------|---|
| BAB I | Tabel 1.1. | Kinerja Bank Umum Nasional Periode 2014 - 2016 |
| | Tabel 1.2. | Kinerja Bank Umum Konvensional – Buku 3 Periode 2015 – 2016 |
| | Tabel 1.3. | Struktur Biaya dan Pendapatan Operasional Bank OCBC NISP |
| BAB III | Tabel 3.1. | Perbandingan Karakteristik <i>Process Improvement</i> , <i>Process Redesign</i> dan <i>Proses Reengineering</i> |
| | Tabel 3.2. | Langkah-langkah metodologi BPI menurut James Harrington |
| | Tabel 3.3. | Langkah-langkah metodologi BPI menurut Kettinger |
| | Tabel 3.4. | Aktivitas Langkah dan Teknik BPI |
| | Tabel 3.5. | Kategori Pemborosan |
| | Tabel 3.6. – | Penelitian Terdahulu |
| | 3.17. | |
| BAB IV | Tabel 4.1. – | Definisi Variabel Operasional |
| | 4.2. | |
| | Tabel 4.3. | Rincian Kegiatan Mengidentifikasi Kebutuhan Proses Bisnis |
| | Tabel 4.4. | Rincian Kegiatan Mengidentifikasi Proses Bisnis |
| | Tabel 4.5. | Rincian Kegiatan Mengidentifikasi Model dan Analisa Proses Bisnis |
| | Tabel 4.6. | Rincian Kegiatan Rancangan Usulan Proses Bisnis |
| BAB V | Tabel 5.1. | Kebutuhan Proses Bisnis <i>Pick up</i> dan <i>Delivery Service</i> di CMO |
| | Tabel 5.2. – | Identifikasi <i>Value Added Analysis</i> Pada Proses <i>Pick</i> |
| | 5.4. | <i>Up Service As Is</i> |
| | Tabel 5.5. – | Identifikasi <i>Value Added Analysis</i> Pada Proses |
| | 5.6. | <i>Delivery Service</i> |
| | Tabel 5.7. – | Waktu Proses <i>Pick up Service (As Is)</i> |
| | 5.8. | |
| | Tabel 5.9. – | Waktu Proses <i>Delivery Service (As Is)</i> |
| | 5.10. | |
| | Tabel 5.11. | Waktu Proses <i>Pick up Service (To Be)</i> |
| | Tabel 5.12. | Waktu Proses <i>Delivery Service (To Be)</i> |
| | Tabel 5.13. | Biaya Karyawan Untuk Menangani Proses Bisnis <i>Pick Up</i> dan <i>Delivery Service (As Is)</i> |
| | Tabel 5.14. | Biaya Karyawan Untuk Menangani Proses Bisnis <i>Pick Up</i> dan <i>Delivery Service (To Be)</i> |

Tabel 5.15. Perhitungan Efisiensi Biaya Karyawan *Pick Up* dan *Delivery Service*

Tabel 5.16. Efisiensi *Business Process Improvement* Dengan Metode MIPI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

- BAB I Gambar 1.1. Diagram Pareto *Lead Time* dan Biaya Karyawan CMO
- BAB II Gambar 2.1. Struktur Organisasi Kantor Pusat Bank OCBC NISP
- Gambar 2.2. Proses Bisnis *Pick up Service* Cabang
- Gambar 2.3. Proses Bisnis *Delivery Service* Cabang
- BAB III Gambar 3.1. Model Hubungan Pemasok – Pelanggan
- Gambar 3.2. Peta Proses “*High Level*”
- Gambar 3.3. Rumus BOPO
- Gambar 3.4. Model Umum Dari Peningkatan Proses Bisnis
- Gambar 3.5. Struktur Hirarki Dari Langkah Metodologi MIPI
- Gambar 3.6. Simbol-simbol yang digunakan dalam *Flowchart*
- Gambar 3.7. Contoh Gambar Diagram Sebab Akibat
- Gambar 3.8. Contoh Analisis Nilai Tambah Pada Sebuah Proses Berurut
- Gambar 3.9. Kerangka Pemikiran
- BAB V Gambar 5.1. Proses Bisnis *Pick up* dan *Delivery Service* Secara Umum
- Gambar 5.2. Proses Bisnis *Pick Up Service Detail (As Is)*
- Gambar 5.3. Proses Bisnis *Delivery Service Detail (As Is)*
- Gambar 5.4. Diagram Sebab Akibat Proses Bisnis *Pick up* dan *Delivery Service*
- Gambar 5.5. Proses Penanganan Bisnis *Pick Up Service (To Be)*
- Gambar 5.6. Proses Penanganan Bisnis *Delivery Service (To Be)*
- Gambar 5.7. Perbandingan Proses Penanganan Bisnis *Pick up Service*
- Gambar 5.8. Perbandingan Proses Penanganan Bisnis *Delivery Service*
- BAB VI Gambar 6.1. *Redesign Process* Penanganan *Pick Up Service*
- Gambar 6.2. *Redesign Process* Penanganan *Delivery Service*